



Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Servicio Social

VIOLENCIA DE GÉNERO

“Procesos y dificultades en la Intervención Social”

Tesis de Licenciatura en Servicio
Social

2013

Supervisoras

- Lic. Ma. Elena Maggio
- Lic. Ingrid de Rivera

Alumnas

- Ma. Eugenia Méndez
- Antonela Scarcella



AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, por no permitirnos bajar los brazos en los momentos de mayor frustración y alentarnos a cada paso.

A nuestros amigos y compañeros de facultad quienes escucharon durante largas horas nuestras idas y vueltas y compartieron con nosotras las alegrías y tristezas que se presentaron en el camino.

A los docentes de la Universidad del Salvador que colaboraron con el armado y diseño del presente trabajo.

A la Dirección General de la Mujer y los profesionales que desempeñan sus roles como Trabajadores Sociales por su buena predisposición y colaboración con la presente investigación.



INDICE

Introducción	5	pág.
Objetivos de la Investigación	8	pág.
Marco teórico	10	pág.
 Capítulo 1: Familia	11	pág.
1.1 Funciones de la familia.....	12	pág.
1.2 Tipos de familias.....	13	pág.
1.3 Subsistemas familiares.....	14	pág.
1.4 Tipos de sistemas.....	16	pág.
1.5 Familia Funcional.....	16	pág.
1.6 Comunicación.....	19	pág.
1.7 Resiliencia familiar.....	23	pág.
 Capítulo 2: Violencia hacia la mujer	28	pág.
2.1 Contextualización de la violencia.....	28	pág.
2.2 Violencia en la relación de pareja.....	32	pág.
2.3 Tipos de violencia.....	34	pág.
2.4 Microviolencias.....	39	pág.
2.5 Causas de la violencia.....	44	pág.
2.6 Ciclo de la violencia.....	50	pág.
2.7 Consecuencias de la violencia.....	53	pág.
2.8 Indicadores de violencia.....	60	pág.
2.9 Perfil de los protagonistas.....	62	pág.
2.10 Síndrome de la mujer maltratada.....	65	pág.
 Capítulo 3: Redes sociales	66	pág.
3.1 Componentes de la red social.....	66	pág.



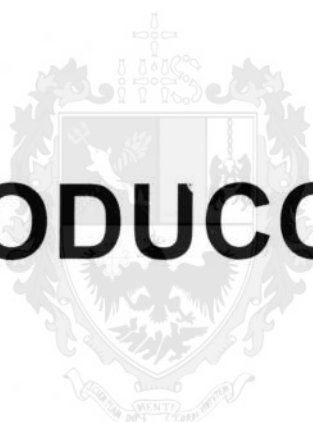
3.2 Clasificación de las redes.....	68	pág.
3.3 Bloqueo de las redes.....	69	pág.
3.4 Trabajo en red.....	70	pág.
 Capítulo 4: Intervención en violencia hacia la mujer.....	 76	 pág.
4.1 Primer contacto.....	76	pág.
4.2 Intervención social.....	80	pág.
4.3 Intervención del Trabajo Social.....	82	pág.
4.4 Detección del maltrato psicológico.....	87	pág.
4.5 Proceso de evaluación.....	87	pág.
4.6 Denuncias.....	88	pág.
4.7 Trabajo grupal.....	90	pág.
4.8 Trabajo interdisciplinario.....	94	pág.
4.9 Síndrome de Burnt out.....	97	pág.
4.10 Espacio de supervisión.....	99	pág.
 Capítulo 5: Marco legal.....	 102	 pág.
5.1 Ley 29.485.....	102	pág.
5.2 Denuncias.....	104	pág.
5.3 Alcances de la justicia.....	105	pág.
 Capítulo 6: Prevención de la violencia.....	 116	 pág.
6.1 Tipos de prevención.....	116	pág.
 Marco Institucional.....	 118	 pág.
Estructura metodológica.....	125	pág.
○ Tema – Título - Problema.....	126	pág.
○ Objetivo General.....	126	pág.
○ Objetivos específicos.....	126	pág.
○ Diseño metodológico.....	127	pág.



○ Dimensión temporal.....	127 pág.
○ Universo - Muestra.....	127 pág.
○ Unidad de análisis – Unidad de recolección.....	128 pág.
○ Instrumento de recolección de datos.....	128 pág.
○ Operacionalización de variables.....	138 pág.
○ Indicadores de variables operacionales.....	139 pág.
Sistematización de los casos.....	146 pág.
Análisis y evaluación institucional.....	166 pág.
Conclusión general.....	171 pág.
Conclusiones de la Investigación.....	175 pág.
Conclusiones Profesionales.....	186 pág.
Sugerencias y recomendaciones.....	198 pág.
Proyecto.....	202 pág.
Evaluación del proceso de investigación.....	206 pág.
○ Evaluación del proceso desde una mirada profesional	207 pág.
○ Evaluación retrospectiva a lo largo del proceso.....	208 pág.
Anexo.....	210 pág.
Bibliografía.....	249 pág.



INTRODUCCIÓN



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR



INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la Violencia de Género dentro de la relación de pareja del hombre hacia la mujer. Para la explicación de la Violencia de Género se ha apelado a los principales modelos teóricos sobre la misma. Éstos proponen teorías asentadas en problemas de tipo individual; investigan alteraciones de la personalidad, disposiciones biológicas o experiencias violentas a temprana edad que pueden explicar tales reacciones. Las teorías basadas en la dinámica familiar asumen que la violencia es el resultado de problemas derivados de una interacción inadecuada en la familia y de los patrones desadaptativos de resolución de problemas de pareja o familiares inherentes en sus relaciones. Las teorías sociales y culturales por su parte, abogan por la existencia de valores culturales que legitiman el control del hombre sobre la mujer, es por esto que la Violencia de Género es considerada como una cuestión cultural que resulta de un proceso de socialización. Toma a la violencia como un recurso que la sociedad y la cultura ponen a disposición de los hombres para su uso en caso de necesidad.

La elección de esta temática se dio frente al creciente avance de la Violencia en los últimos tiempos. ¹Como demuestran las estadísticas de la Oficina de Violencia Doméstica, durante el año 2012 se recibió 873 casos sobre violencia; de estos el 63% fueron mujeres afectadas, donde un 80% de los casos fue realizado en la relación de pareja, ya sea por ex parejas, concubinos y cónyuges. Del total un 93% es de carácter psicológico, mientras que el 63% físico. Del nivel de riesgo evaluado el 42 % es medio y moderado, un 32% alto y un 11% altísimo.

De los casos, un 98 % fue derivado al fuero civil, un 86% al fuero penal y un 24% a la Dirección General de la Mujer.

La presente investigación tendrá como marco a la Dirección General de la Mujer, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que a través de los profesionales del área

¹ Oficina de Violencia Domestica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Republica Argentina, Estadísticas diciembre 2012, fecha 11/01/2013



social pone en ejercicio como política pública diversas intervenciones para brindar una atención integral a la víctima de violencia focalizándose en casos de violencia contra las mujeres.

El diseño de la investigación llevada a cabo es teórico-metodológico cualitativa con un tipo de muestra No Probabilística Intencional. Se utilizó como instrumento de recolección una entrevista de carácter semi estructurada con cierto grado de profundidad.

Como futuras profesionales del Trabajo Social nos interesa indagar y profundizar en el quehacer de los profesionales sociales dentro de los Centros Efectores de la Dirección General de la Mujer del Gobierno de la Ciudad. Para ello se entrevistó a un Trabajador Social por cada Centro de Intervención indagando acerca de los procesos y dificultades que implica trabajar con la temática de violencia; considerando que la misma se encuentra cada vez más presente ya sea de variadas formas y en diversos espacios de la vida cotidiana actualmente. Para poder indagar sobre estas cuestiones, tuvimos la necesidad de realizar una investigación exhaustiva sobre la información y datos existentes relacionados a la temática de la violencia, así como también los procesos legales y leyes vigentes, debido a nuestro desconocimiento de la temática. La información recabada se desarrollará en el Marco Teórico.

DEL SALVADOR



OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR



OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

"Conocer y describir el proceso de intervención social que realiza la Dirección General de la Mujer del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en situaciones donde la mujer transita Violencia de Género en su relación de pareja, desde el aporte directo de los Profesionales del Servicio Social."

Objetivos Específicos

- Conocer el perfil de la población que asiste a los diversos Entes Efectores desde el conocimiento de los profesionales.
- Indagar sobre cómo es el quehacer profesional de los Trabajadores Sociales intervinientes en la Central de Llamadas, el Centro Integral de la Mujer, el Refugio y la Casa de Medio Camino Juana Manso, dependientes de la Dirección General de la Mujer.
- Conocer cuáles y qué características tienen las redes sociales de la mujer que transita Violencia de Género y qué significado les atribuye.
- Indagar sobre cómo trabajan los profesionales el proceso de egreso de la institución y como se hace el seguimiento del mismo.



MARCO TEÓRICO



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR



1. FAMILIA

En este primer capítulo se abordará el concepto de familia, ya que es importante conocer cuáles son los tipos de familias y los subsistemas que la integran, diferenciando sus funciones en cada uno de ellos, para entender la dinámica familiar en donde la Violencia se produce.

Según como se comunican las personas, va a ser el tipo de relación que establezcan las personas, por eso es de suma importancia analizar los tipos de comunicación, así como también sus mecanismos.

*"Se puede definir la familia como un grupo de personas que están relacionadas por un parentesco sanguíneo, legal, religioso, sexual o cultural y que tienen un lugar común donde viven e interactúan."*²

*"Familia es la institución social, ligada a la sexualidad y la procreación, que regula, canaliza y confiere significado social y cultural a las necesidades de los miembros, constituyendo un espacio de convivencia cotidiana, el hogar, con una economía compartida y una domesticidad colectiva."*³

La familia constituye la matriz de identidad de los miembros del grupo familiar, porque es quien imprime a los mismos su sentido de identidad independiente. La experiencia humana de identidad posee dos elementos, un sentimiento de identidad y un sentido de separación que se mezclan en la familia.

El sentido de pertenencia se acompaña con una acomodación por parte del individuo a los grupos familiares.

² Felipe Antonio Ramírez Hernández, Violencia masculina en el hogar, Capítulo 1: Que es la violencia intrafamiliar, Ed. Paxmexico, 2007, p. 2

³ Elizabeth Jelin, Vivir en familia; Familia: crisis y después..., p. 24.



El sentido de separación y de individualización se logra a través de la participación en diferentes subsistemas familiares y a través de la participación en subsistemas extrafamiliares.

Se puede concluir que el sentido de identidad de cada individuo está influido por su sentido de pertenencia a diferentes grupos y por su sentido de pertenencia a una familia.

Otra manera de analizar la familia es a través de la estructura de la misma que es el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia.

La Familia opera a través de pautas transaccionales, esto quiere decir que las transacciones repetidas establecen pautas que regulan la conducta de los miembros acerca de qué manera, cuando y con quien relacionarse. Estas pautas transaccionales son mantenidas por dos sistemas de coacción:

Sistema de coacción genérico que implica reglas universales de la organización familiar.

Sistema de coacción idiosincrásico: implica las expectativas mutuas de los miembros de la familia.

1.1. Funciones de la familia

Minuchin⁴ habla de las funciones internas y externas de una familia. La primera es la protección es la protección psico-social de sus miembros, la segunda es la acomodación a una cultura y la transmisión de la misma.

Las funciones de la familia son:

Nutritiva: biológica, psíquica, sociocultural, espiritual.

Normativa: propiciar los límites necesarios en la construcción de los subsistemas que la componen.

Socializante: Permite al individuo las primeras relaciones sociales.

⁴ Minuchin Salvador, "Técnicas de Terapia Familiar" Editorial Paidós. 1984



Los fines sociales que cumple la familia son:

- Provisión de alimentos, abrigo y otras necesidades materiales que mantienen la vida y proveen protección ante los peligros externos, función que se realiza mejor bajo condiciones de unidad y cooperación social.
- Provisión de unión social, que es la matriz de los lazos afectivos de las relaciones familiares.
- Oportunidad para desplegar la identidad personal, ligada a la identidad familiar, este vínculo de identidad proporciona la integridad y fuerzas psíquicas para enfrentar experiencias nuevas.
- El modelamiento de los roles sexuales, lo que prepara el camino para la maduración y realización sexual.
- La ejercitación para integrarse en roles sociales y aceptar la responsabilidad social.
- El fomento del aprendizaje y el apoyo de la creatividad e iniciativa individual.

1.2 Tipos de familias

Existen dos tipos de familias: familias aglutinadas y familias desligadas.

En las familias aglutinadas hay un exaltado Sentido de Pertenencia que requiere un abandono de la autonomía. Este Sentido de Pertenencia posibilita la indiferenciación de los miembros lo cual desalienta la exploración y el dominio autónomo de los problemas.

En este tipo de familias, la conducta de un miembro afecta de inmediato a los otros, ya que el stress de un miembro individual repercute intensamente a través de los límites y produce un rápido eco en otros subsistemas.

Estas familias responden con excesiva rapidez e intensidad a toda variación en relación con lo habitual.



En cambio en las familias desligadas los miembros, pueden funcionar en forma autónoma, pero poseen desproporcionado Sentido de Independencia y carecen de Sentido de Lealtad y Pertenencia.

En este tipo de Familias, es necesario un alto nivel de stress individual para que la conducta de un miembro repercuta con la suficiente intensidad como para activar los sistemas de apoyo de la familia.

La familia tiende a no responder cuando es necesario.

1.3 Subsistemas

En el sistema familiar se diferencian y desempeñan funciones a través de subsistemas. Cada individuo pertenece a diferentes subsistemas en los que posee distintos niveles de poder, aprende habilidades diferentes y donde se incorpora a distintas relaciones complementarias.

Cada subsistema tiene límites que están constituidos por las reglas que definen quienes participan y de qué manera. La función de los límites reside en proteger la diferenciación del sistema y en evitar la interferencia de otros subsistemas en un subsistema. Los límites deben ser claros y precisos para que los miembros de los subsistemas desarrollen sus funciones sin interferencias, pero también deben permitir el contacto de los miembros de los subsistemas con otros.

Subsistema Conyugal

El Subsistema Conyugal, está constituido por la pareja, donde cada uno posee funciones y tareas específicas, implementadas con complementariedad y acomodación mutua.

Cada esposo tiene que ceder su individualidad para lograr un Sentido de Pertenencia, pero a su vez, es importante que cada uno tenga su espacio psicosocial propio.



En la pareja pueden estimularse los aspectos negativos, es decir, las parejas al insistir en mejorar aspectos del otro, pueden llegar a la descalificación en vez de aceptar al cónyuge tal como es.

Este subsistema debe tener un límite que lo proteja de la interferencia de las demandas y necesidades de otro subsistema. El límite entre los esposos, debe equilibrarse para no ser demasiado rígido, para no verse afectado por el stress a causa de su aislamiento, ni tampoco demasiado flexible porque se verían afectados por las continuas interferencias de otros subsistemas. Este subsistema no se encuentra aislado del contacto con el exterior.

Subsistema parental

Con el nacimiento de los hijos se forma el subsistema parental, donde la familia debe desempeñar las tareas de socialización del hijo sin renunciar al mutuo apoyo del subsistema conyugal.

Los hijos hacen demandas al sistema parental, para lo cual debe modificarse y adaptarse para satisfacerlas. Pero igualmente se debe trazar un límite entre los dos subsistemas, permitirles a los hijos el acceso a ambos padres pero a su vez, excluirlos del subsistema conyugal.

En este subsistema es importante la diferenciación de autoridad entre los padres y los hijos. Esta autoridad debe ser flexible y racional, es decir, los padres tienen que entender las necesidades de desarrollo de sus hijos y explicar las reglas que imponen.

Subsistema Fraternal

En el Subsistema Fraternal es donde los niños experimentan sus primeras relaciones con sus iguales, donde aprenden a negociar, cooperar y compartir. Ya que en el Subsistema Fraternal se generan pautas de interacción que generalmente son repetidas en el contacto con subsistemas extrafamiliares.



Este subsistema también posee límites, los cuales deben proteger a los niños de la interferencia adulta, para que tengan privacidad, tener sus propias áreas de interés y tener libertad para cometer errores.

1.4 Tipos de sistemas

Hay dos clases de sistemas: abiertos o cerrados. La diferencia entre ellos es la reacción al cambio que proviene de afuera.

Sistema Abierto

Permite la posibilidad de cambios.

Ofrece alternativas.

La autoestima es primordial y el poder y la conducta se relacionan a ella.

Las acciones son el resultado de la realidad.

Los cambios se consideran normales y deseables.

Existe una relación entre la comunicación, el sistema y las reglas.

Sistema Cerrado

Admite muy poco o ningún cambio.

Se basa en leyes y el orden.

Funciona a través de la fuerza tanto física como psicológica.

Las relaciones tienen que ser reguladas por la fuerza.

La autoestima es secundaria al poder y a la conducta.

Las acciones están sujetas a los antojos del jefe.

1.5 Familia Funcional



Muchas veces la Violencia de Género dentro de la relación de pareja puede estar relacionada con un mal funcionamiento de la familia, o una inadecuada resolución de los conflictos. El funcionamiento adecuado de la familia, no depende ni de la forma que puede adquirir la familia, ni la cantidad y diversidad de problemas que se le presenten a través de toda la historia evolutiva.

Algunas de las características de las familias funcionales, llamadas exitosas por Robert Beaverson⁵ son:

Diferencia generacional: Los límites entre las generaciones deben ser claros, deben diferenciar una generación de otra y proteger tanto el estado físico como emocional que les corresponde a cada una. De este límite generacional dependen las jerarquías, la calidad de vínculos. Se debe diferenciar quienes son abuelos, padres e hijos.

Estrategias para resolver problemas: Estrategias muy variadas que dependen del entorno económico, social y cultural. Cada familia usa estrategias conocidas pero también es capaz de desplegar nuevas para enfrentar situaciones no vividas anteriormente.

Clima emocional: Capacidad que debe tener cada familia de permitir que cada miembro exprese sus sentimientos sin sentir que daña o es dañado.

Flexibilidad: Para tener continuidad en el tiempo y cumplir los objetivos, la familia debe tener capacidad de alternar períodos de estabilidad con períodos de cambio durante todo su ciclo evolutivo. Son necesarios:

- lo viejo y lo nuevo.
- La estabilidad y el cambio.
- Lo conocido y lo novedoso.

⁵ Apuntes de Clase, Material: Metodología en Intervención Familiar, Profesora: Silvia Gonzales. Año 2011



La flexibilidad permite la constante transformación.

Proximidad y distancia: Durante todo el ciclo evolutivo de la familia hay momentos en que sus miembros deben tener mucha proximidad con la protección y el cuidado necesarios. Y otros momentos en que esa proximidad se vive como asfixiante porque no es necesaria. En la familia funcional o exitosa, sus miembros poseen capacidad de poder alternar proximidad y distancia de acuerdo al momento evolutivo en que se encuentren y de acuerdo a las circunstancias.

Comunicación en la familia: No debe evitarse el conflicto sino reconocerse y resolverse. Preguntas y respuestas claras. Todos deben tener derecho a expresar la propia opinión. Conducta coherente con el mensaje para evitar confusiones.

Crisis: En la familia funcional la crisis siempre termina con un saldo positivo, la complejiza y la enriquece. Acepta que forma parte de la vida, no la evita sino que la reconoce, la enfrenta y la resuelve. Las crisis son necesarias para enfrentar los cambios internos y externos.

Estructura: La familia es un sistema sociocultural que está relacionado con otros sistemas sociales. Los cambios se dan por la interacción de las partes, estos sistemas pueden modificar su estructura pero mantienen su organización a pesar de cambiar.

La familia va cambiando durante todo su ciclo evolutivo pero no pierden su organización hasta que los objetivos se cumplan.

Transformación: La familia se transforma cumpliendo un ciclo vital y desarrollo evolutivo que se da por etapas. En cada etapa que atraviesa debe necesariamente modificar su estructura porque las necesidades de sus miembros van cambiando. La relación padre-hijo se va modificando según nuevas demandas, necesidades al igual que la relación de pareja. La transformación de la familia depende de la



flexibilidad que posea para enfrentar los cambios que sean necesarios para el sistema, así permitir que la familia cambie y persista.

Adaptación al stress: La familia permanentemente debe enfrentar demandas internas y externas a ella. El stress activa los recursos y el apoyo mutuo originado el cambio adecuado al momento. Es ante el enfrentamiento con las nuevas demandas cuando puede verse si la familia responde con flexibilidad y adaptación o con rigidez.

1.6 Comunicación

La comunicación abarca las formas en que las personas intercambian información, y a su vez, determina el tipo de relaciones que vaya a tener con los demás, es por esto que es necesario y fundamental analizarla.

Según Virginia Satir⁶, existen modelos universales de respuestas que se utilizan para evitar las amenazas de rechazo. El individuo siente y reacciona a la amenaza, pero como no quiere demostrar debilidad intenta disimular en las siguientes formas:

Aplacador: Aplacar de tal manera que la otra persona no se enoje. Presenta un nivel de autoestima muy bajo, es por esto que habla como si no pudiera hacer nada por sí sola, porque se siente una nulidad y que no vale nada. El pensamiento que predomina en este nivel de respuesta es que con el comportamiento amable todo llegara a su debido tiempo, es por esto que no importa que sea lo que siente o piense siempre estará de acuerdo, es decir que oculta sus propias necesidades. Esta respuesta aplacadora puede provocar culpa.

⁶ Satir Virginia: "Relaciones humanas en el núcleo familiar". Ed. Pax Mexico. 2005



Acusador: Culpar para que la otra persona se sienta fuerte. Es una respuesta donde la persona señala en forma acusadora logrando rebajar a los demás, porque se siente superior, pero lo que realmente encubre es una baja autoestima ya que el verdadero pensamiento es que no vale gran cosa y lo que intenta es ocultar su necesidad de los demás. Este tipo de respuesta puede generar temor.

Superrazonable: Superrazonar con el mensaje, establecer su propio valer empleando palabras sofisticadas y siendo exageradamente correcto y razonable, así elevar su autoestima. Es una persona fría, calmada, distante, imperturbable, que no comete errores que no reacciona ni muestra sus sentimientos, ya que lo que intenta es ocultar su necesidad emocional del mismo y de los demás. Esta respuesta puede generar envidia.

Irrelevante: Distraer de manera de ignorar la amenaza, comportándose como si esta no existiera. Su actitud es de ignorar las preguntas o responder sin coherencia a modo de distracción. Para ignorar la amenaza elimina cualquier relación con el tiempo, espacio o propósito.

Abierta: Los elementos de la comunicación van en la misma dirección, tanto lo no verbal y lo verbal, el mensaje es sencillo y directo. Hay poca amenaza para la autoestima, porque las relaciones son honestas y libres. Cuando es necesario la crítica y la evaluación, si se hace con franqueza, se evalúa una acción, no a la persona y se ofrecen otras alternativas. Esta reacción es la única que permite vivir en forma vital, ya que permite vivir como una persona íntegra, real, en contacto con la cabeza, sentimientos y el cuerpo. Permite la integridad, sentido de responsabilidad, honradez, intimidades, competencia, creatividad.



La comunicación es el vehículo que permite analizar las relaciones entre los miembros de la familia, Watzlawick⁷ propone 5 Axiomas respecto a la comunicación y menciona a su vez, las patologías que pueden derivar de la disfuncionalidad que se presenten en ellos.

1º AXIOMA: "No es posible no comunicar".

Por mucho que uno lo intente no se puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje. Influyen sobre los demás, quienes no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y por ende también comunican.

Patologías

- **Rechazo de la comunicación**
- **Aceptación de la comunicación**
- **Descalificación de la comunicación:** significa invalidar el canal de la comunicación.
- **El síntoma como comunicación:** un síntoma que justifique la imposibilidad de comunicarse.

2º AXIOMA: "Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional".

El aspecto referencial de un mensaje transmite información y en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable, al margen que sea verdadera o falsa. Transmite datos de la comunicación

El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse qué es, y por ende a la relación entre los comunicantes.

⁷ Watzlawick P, Bavelas J, Jackson D: "Teoría de la Comunicación Humana". Ed. Herder. 1181



Con respecto a ambos aspectos de la comunicación existen variantes:

- Los participantes concuerdan con respecto al contenido de sus comunicaciones y a la definición de su relación.
- Los participantes están en desacuerdo con respecto al nivel del contenido y también al de la relación.
- Los participantes están en desacuerdo en el nivel del contenido, pero no perturba a nivel de relación.
- Los participantes están de acuerdo en el nivel del contenido pero no en el relacional.
- Intento de resolver un problema relacional en el nivel del contenido.
- Situaciones en las que una persona se ve obligada de un modo y otro a dudar de sus propias percepciones en el nivel del contenido, a fin de no poner en peligro la relación.

3º AXIOMA: "La naturaleza de la relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes".

Quienes participan de las interacciones, tiene sus puntos de vista, patrones o reglas y esta puntuación organiza los hechos de la conducta.

La falta de acuerdo en la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de conflictos de relación.

Patologías

- No todos cuentan con la misma información, pero no lo sabe.
- Suponer que el otro cuenta con la misma información y que de la información saca las mismas conclusiones.
- **Profecía Autocumplida:** Una conducta que provoca en los demás la reacción esperada. La persona piensa que solo está reaccionando ante esas actitudes no que las provoca.



4º AXIOMA: "Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente".

Los seres humanos se comunican a través de palabras y también mediante gestos, posturas, expresión facial, inflexión de la voz, movimientos corporales y otros tipos de manifestaciones de tipo no verbal.

Patologías

- Errores de traducción comunicación.
- Errores de decodificación por la influencia de la relación entre los comunicantes.

5º AXIOMA: "Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o la diferencia".

Las interacciones simétricas y complementarias se describen como relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.

Cuando los participantes tienden a igualar su conducta y su interacción, es simétrica ya que se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima.

La conducta de uno de los participantes complementa al otro, es una relación complementaria. La interacción complementaria se basa en un máximo de diferencia.

En una relación completaría hay dos posiciones: un participante ocupa la posición superior y el otro la inferior.

Patologías

- **Escalada simétrica:** pérdida de estabilidad, tendencia a la competencia y derrumbe de la relación simétrica.
- **Complementariedad rígida:** Desconfirmación del self del otro.



1.8 Resiliencia Familiar

*"La **resiliencia** puede definirse como la capacidad de una persona para recobrase de la diversidad fortalecida y dueña de mayores recursos. Se trata de un proceso activo de resistencia, autocorrección y crecimiento como respuesta a las crisis y desafíos de la vida."*⁸

Según Froma Walsh⁹, la resiliencia tiene que ver con una interacción entre lo innato y lo que se adquirió durante el desarrollo, con relaciones de apoyo adecuadas. Es decir que la resiliencia son las capacidades individuales innatas mas lo que se adquiere de la familia y la sociedad.

Factores protectores

Personales

- Ritmo biológico estable
- Reconocer las inteligencias múltiples
- Expresar emociones y humor positivo
- Autoestima y empatía
- Interrelación e interacción
- Motivación al logro, orientación a la tarea y resolución de conflictos
- Tendencia autónoma e independiente
- Capacidad para enfrentar problemas

⁸ Froma Walsh, Resiliencia Familiar, Capitulo 1: Fundamentos de un enfoque de la resiliencia familiar, Ed. Amorrortu 2004, p. 26.

⁹ Froma Walsh, Resiliencia Familiar, Capitulo 1: Fundamentos de un enfoque de la resiliencia familiar, Ed. Amorrortu 2004, p. 26.